

Développement professionnel & personnel Gestion des conflits

Objectifs de la formation

- Appréhender les situations de stress génératrices de conflits.
- Prévenir et gérer l'agression dans une situation de communication interpersonnelle.

CONTENU & DÉROULEMENT

4 étapes

Définition du conflit

- Connaître les différentes formes de conflits, les causes qui génèrent un conflit et les effets qu'il produit.

Les moyens de prévention

- Connaître les comportements à adopter pour prévenir un conflit, les règles de la communication et ses barrages.

Recentrer le débat

- Eviter de répondre à une attaque personnelle par une attaque personnelle.

Négociation, médiation et arbitrage : mode d'emploi

- Identifier les facteurs qui constituent nos modes de communication.
- Favoriser la réflexion et la prise de recul.
- Analyser la manière d'aborder des situations stressantes sur un plan technique et psychologique.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de mieux gérer l'appropriation ou le développement de sa gestion des conflits.

Public

Toute personne confrontée à des situations génératrices de tension.

Outils pédagogiques

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing du test de gestion des conflits.
- Autodiagnostic de son style de communication (forces/faiblesses).
- Jeux de rôles, simulations vidéo.
- Echanges entre les participants/Feed-back.
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

Evaluation

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

Modalités d'organisation

- **Lieux** : Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.

Nos coordonnées

FRAISSINET & Associés

3, Place Danton – 69003 LYON
☎ 04 37 48 08 83 ☎ 04 78 71 75 68
Mail : lyon@fraissinetetassocies.fr

54 Allée Turcat Méry – 13008 MARSEILLE
☎ 04 96 10 04 10 ☎ 04 91 53 07 06
Mail : marseille@fraissinetetassocies.fr

www.fraissinetetassocies.fr

Retrouvez-nous également sur :   